

## **LUCES Y SOMBRAS DE LA NUEVA DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2015, RELATIVA A LOS VIAJES COMBINADOS Y A LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS**

Cristina Berenguer Albaladejo<sup>1</sup>

### **Resumen:**

Han pasado veinticinco años desde la aprobación de la *Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados*, y la aparición de nuevos modelos de negocio y formas de contratación *on line* de servicios turísticos ha generado problemas que no se previeron en aquel momento y que requieren respuesta legal para proteger adecuadamente a los usuarios de los mismos. Con este fin se ha revisado la obsoleta normativa europea reguladora de estos contratos y se ha aprobado la nueva *Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados*. La pretensión del presente trabajo no es otra que realizar un análisis crítico de las principales modificaciones propuestas en el nuevo texto prestando especial atención, como no podía ser de otro modo, a las novedades en el propio concepto de viaje combinado y a su distinción con los ahora denominados «servicios de viaje vinculados», ya que, en función del producto contratado, los usuarios gozarán de distinta protección legal. Por tanto, se hace preciso clarificar conceptos en orden a garantizar la seguridad jurídica en este ámbito.

**Palabras Clave:** viaje combinado, paquete dinámico, servicio de viaje vinculado, Directiva, servicios turísticos, turismo.

### **Lights and shadows of the new Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements**

### **Abstract:**

Twenty-five years after the adoption of the *Directive 90/314/EEC of 13 June on package travel, package holidays and package tours*, the new business models and forms of recruitment *on line* tourism services have created problems which were not expected at that time and require legal response to protect users properly. In order to achieve this, the out-date regulation of these contracts has been review and the new *Directive 2015/2302 of the European Parliament and of the Council, of 25 November 2015, on package travel and travel related services* has been approved. The aim of this paper is to make a critical analysis of the main changes proposed in the new text, paying special attention to developments in the concept of «package» and the difference with the new tourist services combinations called «linked travel arrangement», because,

---

<sup>1</sup> Facultad de Derecho, Universidad de Alicante, c.berenguer@ua.es

depending on the product purchased, travellers will enjoy different legal protection. Therefore is necessary to clarify concepts in order to ensure legal security in this area.

**Key words:** *package travel, dynamic package, linked travel arrangements, Directive, tourist services, tourism.*

## 1. CONSIDERACIONES PREVIAS

La frecuencia con que hace años se adquirían los denominados *viajes combinados* y los problemas que generaban en la práctica llevaron al Consejo de la Unión Europea a adoptar la *Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados* (en adelante, Directiva 90/314/CEE), con el fin de sentar una serie de normas comunes a todos los Estados miembros que consiguieran, por un lado, eliminar o cuanto menos mitigar esa especial situación de indefensión en que se encontraba aquél que los contrataba, y por otro, acabar con los obstáculos que entorpecían la libre prestación de servicios en relación con este tipo de productos y generaban distorsiones en la competencia.

No obstante, a pesar de que dicha normativa dotó al contrato de un marco jurídico completo inexistente hasta el momento, no consiguió alcanzar uno de los objetivos principales que se proponía: la armonización de las legislaciones nacionales en materia de viajes combinados. El motivo del fracaso residió principalmente en que el legislador comunitario, en un alarde de permisividad, dejó libertad a los Estados para concretar cuestiones tan fundamentales como la *responsabilidad de las agencias frente al consumidor* por la correcta ejecución del viaje. Esto, unido al amplio margen interpretativo que concedían muchos de los términos de la Directiva y a que se trataba de una Directiva *de mínimos*<sup>2</sup>, generó que los planteamientos adoptados por los distintos Estados para su transposición difiriesen considerablemente de unos Estados a otros. Por ende, esta fragmentación jurídica dio lugar a niveles de protección distintos de los consumidores en función del Estado en que contratasen y a mayores costes y obstáculos para los empresarios que deseaban desarrollar actividades transfronterizas<sup>3</sup>.

La necesidad de conseguir una mayor armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios con el fin de crear un auténtico mercado interior en este ámbito, y de adaptar el marco legislativo vigente a la evolución del mercado y a las nuevas formas de comercialización y adquisición de servicios de viaje, ha llevado a adoptar la nueva *Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados* (en adelante, Directiva 2015/2302), con la que se pretende encontrar un equilibrio adecuado entre la protección de los consumidores y la competitividad de las empresas.

## 2. EL PANORAMA ACTUAL EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE VIAJE COMO PRINCIPAL MOTIVO PARA ACTUALIZAR LA NORMATIVA: DEL VIAJE COMBINADO PREORGANIZADO AL SERVICIO DE VIAJE VINCULADO PASANDO POR EL PAQUETE DINÁMICO

Es evidente que la situación y ordenación del mercado turístico actual nada tiene que ver con la del momento en que se aprobó la Directiva 90/314/CEE. El auge de Internet y la aparición de nuevos modelos de empresas turísticas facilitan al consumidor la contratación de servicios

---

<sup>2</sup> Vid., Exposición de Motivos y art. 8.

<sup>3</sup> Considerando 4.

turísticos, ya sea en forma de *servicios sueltos* o de *servicios combinados*, sin necesidad de acudir físicamente a una agencia de viajes.

Esto ha dado lugar al surgimiento de nuevas combinaciones que no se ajustan exactamente al concepto de viaje combinado recogido en la Directiva 90/314/CEE. Así, han ido ganando terreno los denominados «paquetes dinámicos», los cuales, a diferencia de los paquetes combinados *tradicionales* y *preorganizados* por la agencia, implican un mayor nivel de customización llegando incluso en ocasiones a ser combinados por completo por el propio consumidor o adquiridos a diferentes operadores<sup>4</sup>. Por tanto, ya no es sólo que la agencia diseñe el viaje en función de las indicaciones y preferencias del consumidor, supuesto que el TJCE consideró incardinable en el concepto de viaje combinado<sup>5</sup>, sino que puede darse el caso de que tal combinación «no se produzca siquiera tras la recepción explícita de una serie de indicaciones “directas”, por parte del cliente, sino merced a un proceso automático de “casación” de ofertas realizado vía *Internet*»<sup>6</sup>. Teniendo en cuenta que la labor organizativa de las agencias se ha venido exigiendo como requisito configurador del viaje combinado, estos supuestos complican la situación a la hora de calificar el contrato celebrado. Y es que en tales casos el empresario podría alegar, como de hecho ocurre, que ha sido el consumidor *motu proprio* y sin ayuda alguna, el que se ha confeccionado el paquete vacacional, limitándose el profesional a presentar una serie de servicios en una determinada web<sup>7</sup>.

Tanto los supuestos en que el consumidor contrata los distintos servicios de viaje a través de un único punto de venta, como aquéllos en que lo hace a través de varias páginas vinculadas mediante *links*, se sitúan en una especie de *zona gris legal* porque no está claro su encaje en la definición de viaje combinado ni por consiguiente su protección por la normativa. En la práctica dicha incardinación está condicionada a la interpretación que cada Estado lleve a cabo de la Directiva, lo que aumenta la falta de homogeneidad a nivel comunitario.

Esta incertidumbre afecta tanto a consumidores como a empresarios. A los primeros, porque no es infrecuente que los usuarios que contratan *online* sus viajes creen erróneamente que están protegidos por la normativa europea cuando en realidad no es así, o que ignoren que la forma de comprar los distintos servicios de viaje puede alterar su nivel de protección a pesar de que los componentes del paquete sean idénticos<sup>8</sup>. A los segundos, porque en muchos casos no están seguros de si deben responder o no por la incorrecta ejecución de los servicios contratados. Es decir, si una agencia vende un paquete turístico calificable como «viaje combinado» deberá hacer frente a una serie de obligaciones y gastos que no debería asumir en caso contrario. En

---

<sup>4</sup> Vid., LONDON ECONOMICS (2009), *Study on Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages*, Final report to the European Commission - Health and Consumers DC, obtenido de [http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study\\_consumer\\_detriment\\_dyna\\_packages\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study_consumer_detriment_dyna_packages_en.pdf), p. 4. No obstante lo afirmado, los viajes combinados clásicos siguen atrayendo a millones de clientes en toda la UE y más allá de sus fronteras pese a enfrentarse a una competencia cada vez mayor. Vid. en este sentido, la *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones* (9 julio 2013), titulada «Adaptar la normativa europea sobre viajes combinados a la era digital», documento que acompaña a la Propuesta (en adelante, *Comunicación de la Comisión*).

<sup>5</sup> Sentencia de 30-4-2002, Asunto Club-Tour C-400/00.

<sup>6</sup> Así lo expone ÁLVAREZ RUBIO, J. (2011) «Ante la posible reforma del régimen jurídico del viaje combinado en la Unión Europea», en Julio Álvarez Rubio (coord.)/Jorge Luis Tomillo Urbina (dir.), *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico: (actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores)*, Madrid, Civitas, p. 176.

<sup>7</sup> *Op.cit.loc.cit.*

<sup>8</sup> Vid., Comunicado de Prensa titulado «Consumidores: la UE dispuesta a ampliar la protección en los viajes turísticos» en [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-09-1824\\_es.htm?locale=FRIP09/1824](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-09-1824_es.htm?locale=FRIP09/1824). Según se pone de relieve en este documento, «el 67 % de los consumidores encuestados que compraron “paquetes dinámicos” no cubiertos por la Directiva pensaban erróneamente que estaban protegidos. Si un paquete dinámico se va al garete, esto representa para el consumidor, por término medio, una pérdida de casi 600 euros».

particular, dicha agencia debería contratar garantías para afrontar su posible insolvencia con el fin de reembolsar al consumidor los fondos depositados y costear su repatriación. El problema es que, ante la inseguridad que reina en este ámbito, la empresa considera que dicha combinación no puede calificarse como viaje combinado *protegido* y que el consumidor debe reclamar directamente al prestador de servicios en cuestión<sup>9</sup>. E incluso puede evitar intencionadamente la aplicación de la normativa quedando los consumidores totalmente desprotegidos ante tales prácticas. Para ello, hasta ahora bastaba por ejemplo con que el minorista vendiese por separado los diferentes elementos de un mismo viaje, celebrando contratos distintos con los diversos proveedores en vez de un contrato único por la pluralidad de servicios.

Como puede observarse, las consecuencias de la calificación de una combinación de servicios de viaje son muy distintas desde el punto de vista de las obligaciones a asumir por el empresario y de la protección al consumidor. Por ello, la necesidad de acabar con la inseguridad jurídica en este ámbito ha sido uno de los principales motivos por los que se ha adoptado la Directiva 2015/2302. Con el nuevo texto, además de fijar criterios comunes para distinguir qué combinaciones deberían considerarse protegidas por la normativa de los viajes combinados y cuáles deberían calificarse como meras adquisiciones de servicios sueltos, se eliminan ambigüedades y lagunas existentes desde la aprobación de la Directiva 90/314/CEE.

### **3. LA DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2015, RELATIVA A LOS VIAJES COMBINADOS Y A LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS**

#### ***3.1. Línea de actuación seguida por la Comisión Europea a la hora de revisar la normativa sobre viajes combinados***

De las distintas líneas de actuación que se barajaron<sup>10</sup>, la Comisión optó finalmente por llevar a cabo una *modernización de la Directiva* para dar cobertura, por un lado, a los viajes combinados comercializados tanto por un único operador como por varios operadores, en cuyo caso estos nuevos paquetes estarían sujetos al mismo régimen que los viajes combinados preestablecidos -incluida la plena responsabilidad por la adecuada ejecución del viaje y la obligación de prestar protección contra la insolvencia-, y por otro lado, a una serie de combinaciones a las que la Comisión se refería como «servicios asistidos de viaje» (finalmente denominados «servicios de viaje vinculados») prestados por varios operadores, los cuales, a pesar de no quedar incluidos bajo el concepto de viaje combinado, estarían protegidos por la Directiva pero sujetos a un régimen menos estricto limitado a la protección contra la insolvencia y la obligación de indicar de forma clara y visible que cada prestador de servicios será el único responsable contractual de su correcta prestación.

La Comisión consideró que a través de esta vía de actuación se conseguiría aumentar la transparencia para los consumidores y garantizar la competencia leal, al tiempo que se evitarían los costes innecesarios asociados a todas las obligaciones que se aplican a los viajes organizados. Este régimen beneficiaría tanto a las PYME, puesto que no tendrían que asumir la responsabilidad por la ejecución de todos los servicios que prestan diferentes operadores sino sólo cumplir algunos de los requisitos impuestos por la Directiva, y para los consumidores, puesto que más

---

<sup>9</sup> El problema se da sobre todo cuando se contratan servicios *a través de distintos sitios web*. Sería el caso de que, por ejemplo, después de la reserva de un vuelo en un sitio *web* de una aerolínea de bajo coste, el consumidor fuese invitado a reservar un hotel y/o el alquiler del coche siendo dirigido para ello a sitios *web* independientes. El hecho de que se celebren contratos distintos con cada uno de los proveedores de servicios (compañía aérea, hotel y empresa de alquiler de coches, por ejemplo) y se paguen por separado complica la calificación del supuesto como de *contrato viaje combinado* desde el momento en que no se trata de una única transacción por un precio global, sino de contratos independientes relativos a servicios de viaje únicos y sometidos a su propia normativa.

<sup>10</sup> Las diferentes opciones pueden verse en la Propuesta de Directiva de la Comisión Europea aprobada el 9 de julio de 2013, en el apartado «Evaluación de impacto».

combinaciones entrarían dentro del ámbito de aplicación de la Directiva, se garantizaría la protección contra la insolvencia para todos los tipos de servicios combinados de viaje, se aclararían ciertas normas desfasadas y poco claras de la Directiva actual y se conseguiría una mayor transparencia de la información facilitada a los consumidores.

### **3.2.Principales novedades legislativas recogidas en la nueva Directiva**

Para hacer frente a los problemas mentados, la Comisión consideró oportuno revisar prioritariamente cinco cuestiones sobre la normativa sobre viajes combinados. Al análisis de las mismas dedicaremos las siguientes páginas:

#### **3.2.1 Ámbito de aplicación de la Directiva 2015/2302**

El artículo 2 dispone que la presente Directiva se aplica a dos tipos de combinaciones: por un lado, a los *viajes combinados* ofrecidos para la venta o vendidos por empresarios a viajeros, y por otro lado, a una serie de combinaciones denominadas *servicios de viaje vinculados* que son facilitados por empresarios a viajeros. Como novedad, se hace constar expresamente que se aplicarán los mismos principios con independencia de que las reservas se efectúen a través de un empresario que atienda a sus clientes de manera presencial o en línea<sup>11</sup>.

El artículo 3 define ambos tipos de paquetes de viaje y lo hace ampliando considerablemente la noción tradicional de viaje combinado. Así, conforme reza su segundo apartado, se entiende por «viaje combinado», la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios: a) son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato único por la totalidad de los servicios (*prearranged packages*); o b) con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

i) son contratados en un único punto de venta y han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar (*customised packages*): sería el caso en que un viajero acude a una agencia de viajes donde le ofrecen una amplia variedad de vuelos y de alojamientos en el lugar de destino solicitado; el viajero elige un vuelo con *Aircom* y el alojamiento con hoteles *Star5*, y después de realizar su selección paga 800 euros por la reserva.

ii) son ofrecidos o facturados a un precio a tanto alzado o global: por ejemplo, el viajero entra en la página web de una compañía aérea y selecciona la opción de vuelo más hotel. Después de elegir el vuelo que más le conviene y el hotel que más se adapta a sus necesidades, se le presenta un precio conjunto que incluye ambos servicios (con o sin desglose de los diferentes conceptos).

iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar que denote una conexión estrecha entre los servicios de viaje considerados. Dicha denominación podría ser, por ejemplo, «oferta combinada», «todo incluido» o «paquete turístico o vacacional»<sup>12</sup>. Con este supuesto se trataría de evitar casos de publicidad engañosa que induzcan a error a los destinatarios respecto al producto adquirido.

iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje: sería el caso de una «caja regalo» para un viaje combinado. La diferencia con los casos anteriores estaría en que en estos se paga antes de haber combinado los distintos servicios de viaje seleccionados previamente por el empresario.

---

<sup>11</sup> Considerando 8.

<sup>12</sup> Considerando 10.

v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios, con el o los que se celebra un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje (*click-through packages*): sería el caso de que el viajero entrara en la página web *cheaprooms.com* y una vez seleccionado y reservado el alojamiento, con la confirmación de su reserva fuese invitado a reservar otro servicio de viaje (por ej. alquiler coche) a través de un enlace a la página del otro prestador de servicios, siendo su nombre y datos para el pago transmitidos a dicho prestador de forma que el viajero tuviese únicamente que elegir el coche y hacer *click* en «confirmar» para realizar la reserva. En estos casos se considerará organizador al primer empresario que transmite los datos del viajero al otro empresario. Ambos garantizarán que cada uno de ellos facilite, antes de que el viajero esté obligado por contrato o cualquier oferta correspondiente, la información indicada en el apartado 1, párrafo primero, letras a) a h), del artículo 5, en la medida en que sea pertinente para los respectivos servicios de viaje que ofrezcan (art. 5.2)<sup>13</sup>. Además, el empresario al que se remiten los datos informará al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la elaboración del viaje combinado<sup>14</sup>.

Se observan algunas diferencias entre la redacción que finalmente se ha dado a este supuesto y la prevista en la Propuesta de Directiva presentada por la Comisión. Este cambio quizá haya venido motivado porque con la redacción anterior no se distinguían con claridad estos supuestos de los calificados como servicios asistidos de viaje en el art. 3.5.b), cuyo tenor también ha sido modificado. No es que ahora se aprecie una claridad meridiana entre ellos, pero del texto final parece inferirse que, aunque ambos supuestos contemplan la contratación de diversos servicios de viaje realizada a través de procesos en línea conectados, se diferencian en la transmisión de datos del viajero de un empresario a otro. Si esta transmisión se lleva a cabo se considerarán viajes combinados y los viajeros gozarán de todos los derechos previstos en la Directiva (en particular, un organizador será responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje con independencia de quien los preste). En caso contrario, se considerarán servicios de viaje vinculados y también caerán bajo el ámbito de aplicación de la norma, pero los viajeros gozarán de una protección menor, como más adelante se dirá.

Por tanto, se protegen ahora tanto los *paquetes tradicionales organizados por la agencia*, indicando expresamente que será indiferente para considerarlos «viajes combinados» que dicha combinación se haga a petición del consumidor y conforme a sus deseos, o previamente a cualquier contacto con él (art.3.2.a), como los *paquetes personalizados o a medida* comercializados en un *único punto de venta* o con *varios empresarios* entre los cuales exista un vínculo comercial, con independencia de que se celebren contratos separados con los prestadores de los distintos servicios de viaje que conformen el paquete (art.3.2.b)<sup>15</sup>. Por esta razón se define

<sup>13</sup> El organizador facilitará también al mismo tiempo la información normalizada por medio del formulario que figura en el anexo I, parte C.

<sup>14</sup> Art. 7.3. Este precepto sigue diciendo que el empresario facilitará al organizador la información necesaria para cumplir sus obligaciones de organizador. Tan pronto como el organizador haya sido informado de la elaboración del viaje combinado, el organizador facilitará al viajero en un soporte duradero la información a la que se refiere el apartado 2, letras a) a h)

<sup>15</sup> Un ejemplo del primer supuesto sería aquél en que el viajero acude a la agencia *Jasmine Tours* y solicita la reserva de un vuelo y el alquiler de un coche. La agencia se lo organiza y se firma un único contrato con ella y el viajero recibe las condiciones de reserva completas de la agencia de viajes. Se trata de un viaje combinado *ex art. 3.2.a)* porque ha sido combinado por un solo empresario a petición del viajero antes de firmar un contrato por la totalidad de los servicios. Un ejemplo que podría incluirse en el apartado b) sería aquél en que el mismo viajero entra en una agencia y elige un crucero de Miami a Cancún con *High Sea Cruises*. El viajero es consciente de que su vuelo debe coincidir con el horario de salida del barco y por ello pide a la agencia que no reserve el crucero hasta que confirmen los vuelos. La agencia hace lo que le indica el viajero y éste reserva los vuelos y el crucero, ya sea en virtud de una sola transacción o como

el *contrato de viaje combinado* como el «contrato por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a contratos distintos, todos los contratos que regulen los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado» (art. 3.3). El hecho de que la suma de los diversos contratos que el consumidor celebra con los prestadores de servicios (compañía aérea, hotel y empresa de alquiler de coches, por ejemplo) se califique como «viaje combinado» y no como simple adquisición de servicios sueltos, siempre que concurren *alguno* de los requisitos de los subapartados i) a v), supone una importante novedad respecto de la situación actual.

El precepto comentado acaba matizando que «Las combinaciones de servicios de viaje en las que se combine *como máximo uno* de los tipos de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el punto 1, letra d), no se considerarán un viaje combinado si estos servicios turísticos: a) no representan una proporción significativa del valor de la combinación y no se anuncian como una característica esencial de la combinación ni constituyen por alguna otra razón una característica esencial de ésta, o b) sólo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el punto 1, letras a), b) o c)»<sup>16</sup>. Esto nos lleva a plantearnos qué tipos de servicios de viaje deben ser combinados para que dicha combinación pueda calificarse como «viaje combinado» o, en su caso, «servicio viaje vinculado» (puesto que la misma matización contiene el precepto dedicado a estas otras combinaciones). Según el art. 3.1, tales servicios han de ser: a) el transporte de pasajeros; b) el alojamiento cuando no sea parte intrínseca del transporte de pasajeros y no tenga fines residenciales; c) el alquiler de vehículos a motor o de determinadas motocicletas; d) cualquier otro servicio turístico que no forme parte intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en las letras a), b) o c)<sup>17</sup>. Varias consideraciones proceden aquí:

En primer lugar, y a diferencia de lo ocurrido hasta ahora, se abre la puerta a nuevas combinaciones sin transporte o alojamiento desde el momento en que se eleva el alquiler de vehículos a motor a la categoría de servicio principal y separado. Ahora podrá calificarse como viaje combinado el alquiler del coche junto con otros servicios turísticos como por ejemplo excursiones, actividades deportivas, etc, pero sólo cuando tales servicios adicionales: o bien representen una proporción significativa del valor de la combinación (como mínimo el 25% del valor del viaje), o bien se anuncien como una característica esencial de la combinación, o bien constituyan por alguna otra razón una característica esencial de ésta. Este triple criterio alternativo para considerar que ese otro servicio adicional al transporte, alojamiento o alquiler de vehículo puede ser un elemento válido para dar lugar a una combinación protegida, se ha previsto con el fin de solucionar la incertidumbre generada por la expresión «*otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado*» de la Directiva 90/314/CEE.

Los operadores del sector advirtieron de que atender exclusivamente al criterio económico (precio del servicio respecto del precio total del viaje) para considerar que el servicio turístico podía dar lugar a una combinación protegida, podía generar situaciones absurdas e injustas en las que viajes idénticos obtuviesen distinta protección en función del precio total del viaje, causando con ello graves perjuicios a los consumidores<sup>18</sup>. Por ello se fijaron varios criterios

---

transacciones separadas. Se trata de un viaje combinado porque los dos servicios se reservaron en un único punto de venta, habiendo sido ambos servicios seleccionados antes del pago (subapartado i).

<sup>16</sup> En la Propuesta de la Comisión estos casos se contemplaban expresamente como uno de los supuestos excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva recogidos en el artículo 2. No obstante el traslado a este lugar, el fondo sigue siendo el mismo.

<sup>17</sup> Como ejemplos de estos servicios se mencionan los siguientes (Considerando 18): entradas para conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones o parques de atracciones, las visitas guiadas, los forfaits de esquí, el alquiler de material deportivo, o los tratamientos balnearios.

<sup>18</sup> Por ejemplo, si el viajero eligiera un alojamiento caro, el otro servicio turístico podría no llegar a alcanzar el 25% del coste total; en cambio, si eligiera uno más económico, entonces sí lo alcanzaría.

de manera que, aun cuando el servicio adicional no alcanzase el porcentaje mencionado, podría seguir siendo significativo *si se hubiese comercializado como elemento esencial del viaje, o si aun no habiéndose publicitado así, se pudiese apreciar claramente que representa el motivo principal del viaje*<sup>19</sup>.

De lo que se trataría a fin de cuentas sería de dejar claro que si ese otro servicio de los contemplados en la letra d) forma parte intrínseca de otro (está funcionalmente subordinado a otro servicio) y no tiene valor por sí mismo, no serviría para conformar un paquete protegido por la norma. Así ocurriría por ejemplo con los siguientes servicios: transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros, pequeños servicios de transporte como el traslado de los pasajeros como parte de una visita guiada o traslados entre hotel y aeropuerto o estación de ferrocarril, las comidas<sup>20</sup>, bebidas y los servicios de limpieza facilitados como parte del servicio de alojamiento, o el acceso a instalaciones del hotel como piscinas, saunas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento. Respecto a los contratos complementarios de servicios financieros, como los seguros de viaje, tampoco se consideran servicios de viaje susceptibles de conformar una combinación protegida, exclusión que en la Propuesta de Directiva aparecía específicamente en el artículo dedicado al ámbito de aplicación y que ahora se ha relegado a una mención en el Considerando 17.

Además, de la propia norma se infiere que la combinación de dos servicios turísticos distintos del transporte, alojamiento y alquiler de vehículos, con independencia de que tengan importancia o valor por sí mismos, no puede dar lugar a una combinación protegida. Para que así fuera, tales servicios tendrían que combinarse necesariamente con el transporte, y/o el alojamiento y/o el alquiler de vehículos.

Tampoco estaríamos ante una combinación protegida cuando esos otros servicios sólo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el punto 1, letras a), b) o c) –transporte, alojamiento o alquiler vehículo-. Este supuesto se ha incluido en la redacción final de la Directiva y sería por ejemplo el caso de que, después de la llegada del viajero al hotel (reservado como servicio independiente), se añadiese un tratamiento en el balneario del mismo que no estuviese incluido en dicho alojamiento. Ahora bien, esto no ha de dar lugar a que se eludan las disposiciones de la presente Directiva, lo que sucedería cuando los organizadores o minoristas ofreciesen al viajero la elección anticipada de servicios turísticos adicionales pero los mismos no se contratasen hasta después de iniciar la ejecución del primer servicio de viaje<sup>21</sup>.

En segundo lugar, por lo que se refiere al alojamiento, se han introducido matices que aclaran cuestiones controvertidas: por un lado, para que el mismo pueda ser considerado como servicio de viaje susceptible de conformar una combinación protegida, el mismo no ha de tener fines residenciales. Con esta previsión la Comisión dispone, tal como hiciera en su día el TJCE<sup>22</sup>, que no todo alojamiento debe considerarse alojamiento a efectos de la presente Directiva. Por otro lado, se establece específicamente que a diferencia de lo que ocurre en los *cruceros*, si se ofrece la pernoctación como parte del transporte, el alojamiento no debe considerarse en sí mismo un servicio de viaje (ej. trayecto en transbordador o coche-cama en tren siempre que predomine claramente el aspecto del transporte o éste sea el elemento principal). *A sensu contrario*, si no predomina este aspecto sino que tales viajes en los que se agrupa transporte, alojamiento y alimentación tienen un carácter claramente de viaje combinado, deberían protegerse. Ésta es la

<sup>19</sup> Si la intención de los viajeros era, por ejemplo, ir a un concierto de ópera y por ello contrataron tres noches de hotel en Madrid, aunque el precio de las entradas no alcanzase el 25% del precio total del viaje, la combinación contratada podría calificarse de viaje combinado. En este caso, el mayor o menor coste de las entradas no importaría a los efectos de considerar ese servicio turístico como principal.

<sup>20</sup> Esto parece zanjar la polémica que, por lo menos entre nuestros autores, se suscitó acerca de si el servicio de manutención en el alojamiento (régimen de pensión completa o media pensión) podía considerarse un servicio no accesorio (aun siendo complementario) teniendo en cuenta que en muchas ocasiones dicho servicio podía alcanzar un valor muy elevado en relación con el de la propia habitación o ser incluso el motivo determinante para que el viajero eligiera un hotel y no otro.

<sup>21</sup> Considerando 18.

<sup>22</sup> Sentencia de 11 de febrero de 1999, asunto C 237/1997.



única referencia a los cruceros que se hace en toda la Directiva pero es meritoria porque parece que, aunque de forma incidental o indirecta, se está admitiendo por fin que los mismos recaen en su ámbito de aplicación.

Junto con los viajes combinados propiamente dichos, la Directiva contempla los finalmente denominados «servicios de viaje vinculados». Según señala el art. 3.5, se trata de «al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje contratados para el mismo viaje o vacación, para los que se celebren contratos distintos con cada uno de los prestadores de servicios de viaje, si un empresario facilita: a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o b) de manera específica, la contratación con otro empresario de como mínimo un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje (*linked travel arrangement*). Ejemplo del primer supuesto sería el siguiente: un viajero visita una agencia de viajes *on line* o física donde le ofrecen una amplia gama de vuelos y alojamientos en el lugar de destino solicitado. El viajero elige un vuelo con *Aircom* y paga 300 euros. Tras realizar dicha reserva y pagar el vuelo sigue en la agencia y elige un alojamiento con *Star5* pagando 500 euros por él. A diferencia de lo que ocurría en el ejemplo del art. 3.2.i), este caso sería un *servicio de viaje vinculado* porque un empresario facilita la combinación de diferentes servicios de viaje que se contratan por separado con cada uno de los prestadores de servicios con ocasión de una única visita al punto de venta<sup>23</sup>. Las diferencias con el ejemplo anterior serían, por un lado, que en este caso no hay un único proceso de reserva sino dos procesos de reserva distintos, y por otro lado, que los servicios de viaje no son seleccionados por el viajero antes de pagar cualquiera de ellos sino que primero paga el vuelo y luego selecciona el hotel y procede a su pago. Ejemplo del segundo apartado sería el siguiente: un viajero reserva un vuelo en *air.co.uk* y desde la página de confirmación del vuelo recibe una invitación para reservar un hotel a través de un *link* a *accomm.com* donde se le ofrecen habitaciones disponibles para las fechas que estará en el lugar de destino. El viajero reserva una habitación en la página web de *accom.com* dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación del vuelo. Este caso se calificaría de *servicio de viaje vinculado* porque la reserva se hace a través de un «proceso en línea vinculado» pero sin transmisión de datos del viajero de una *web* a otra.

Estas combinaciones no constituyen viajes combinados en el sentido de la Directiva, lo que en la práctica significa dos cosas: por un lado, que no habrá un único responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje, en cuanto organizador, sino que cada prestador de servicios responderá de la correcta prestación contractual de su servicio, y por otro, que el viajero no podrá acogerse con carácter general a los derechos que se aplican a los viajes combinados. Ahora bien, teniendo en cuenta que tales combinaciones mantienen una fuerte competencia con los viajes combinados y a fin de garantizar una competencia leal y proteger a los viajeros, los empresarios que los faciliten deben quedar obligados a prestar *protección frente a la insolvencia* para la devolución de los pagos que perciban, y en la medida en que sean responsables del transporte de pasajeros, para su repatriación, y deben *informar a los viajeros en consecuencia*<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> Este empresario se encarga de facilitar información al viajero sobre los diversos prestadores del servicio, ponerlos en contacto y formalizar las reservas entre ellos. La labor del empresario que facilita la combinación de servicios es sumamente importante ya que si no interviniera, el usuario estaría contratando servicios sueltos y no una combinación protegida. Vid., en ese sentido, GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, M.B. (2015). «Redefiniciones y armonización en materia de viajes combinados», *RDM*, 297, p. 187.

<sup>24</sup> Los empresarios deben facilitar a los adquirentes de tales combinaciones el correspondiente formulario de información normalizada del *anexo II* de la Directiva. En estos se deja claro que no se procederá a la devolución de lo pagado en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente. Esto es importante si se tiene en cuenta que la Comisión declaraba en su Propuesta la necesidad de que se garantizara la protección de los viajeros contra la insolvencia del organizador, del minorista que facilitara

Esta novedosa obligación de informar a los viajeros de la protección que van a obtener al contratar es muy necesaria porque, teniendo en cuenta que la casuística recogida en el texto final de la Directiva es más compleja de lo que debiera, en multitud de ocasiones no será fácil saber qué se está contratando y qué derechos corresponden en cada caso. Por ello la Directiva obliga a los empresarios a facilitar información normalizada mediante los formularios que figuran en los anexos de la misma.

Los *servicios de viaje vinculados* deben distinguirse asimismo, por un lado, de los sitios *web* a los que se accede mediante un enlace pero cuya finalidad no es la celebración de un contrato con el viajero, y por otro, de los casos en que, a pesar de haber un *link* en la página *web* de un empresario que reenvía a otro proveedor de servicios, las reservas no se hacen como partes del mismo proceso y el proceso de reserva no está vinculado, sino que a través de dicho enlace se informa a los viajeros sobre otros servicios de viaje de modo general. Por ejemplo, cuando un hotel o el organizador de un acontecimiento incluye en su sitio *web* una lista de todos los empresarios que ofrecen servicios de transporte a su establecimiento con independencia de cualquier reserva, o si se utilizan «cookies» o metadatos para insertar publicidad en sitios *web*<sup>25</sup>.

Para finalizar con el tema relativo al ámbito de aplicación de la Directiva debemos mencionar brevemente los supuestos finalmente excluidos (art. 2.2):

a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación: existiendo opiniones encontradas acerca de la conveniencia de su inclusión, la Comisión decidió mantenerlos fuera por dos motivos: por un lado, por considerar que al tener un coste inferior es menos necesario proteger a los viajeros en los viajes de corta duración, y por otro, para evitar cargas innecesarias a los operadores. El Parlamento y el Consejo no han modificado la Propuesta.

b) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados que se ofrezcan o faciliten de manera *ocasional y sin ánimo de lucro* a un *grupo limitado de viajeros*: el primero de estos tres requisitos es el más inconcreto porque no se ha determinado cuántos viajes hay que organizar para que se entienda que el organizador es ocasional. Lo único que se dice es que cabría incluir aquí los viajes organizados «como mucho, unas cuantas veces al año», expresión que los Estados deberían concretar al trasponer la Directiva<sup>26</sup>. Esta exclusión conlleva que si por ejemplo una iglesia o un club deportivo organizan un viaje para sus fieles o socios, dicho viaje combinado no estará protegido por la Directiva siempre que el empresario no actúe con ánimo de lucrarse. En consecuencia, el organizador (iglesia o club) no responderá ni de la incorrecta ejecución del viaje, ni de su posible insolvencia, debiendo los viajeros reclamar directamente a los prestadores de servicios. Ahora bien, teniendo en cuenta que los requisitos son concurrentes, el viaje vendido u ofrecido por un organizador ocasional que sí tenga ánimo de lucro, estaría protegido por la Directiva y éste tendría que asumir responsabilidades.

Aunque el caso previsto en este apartado implicaría un menor nivel de protección para los viajeros, extremo del que habrá que informarles, su repercusión en la práctica será mínima desde el momento en que la mayoría de las entidades que organizan esporádicamente viajes

---

el servicio asistido de viaje o de cualquiera de los proveedores de servicios (Considerando 34 de la Propuesta).

<sup>25</sup> Este caso sería aquél en que un viajero entra en *accomodation.com* y se da cuenta de que en la página principal de la *web* hay un *link* de *WeflyU.com* anunciando vuelos disponibles. El viajero reserva alojamiento con *accom.com* y cuando su reserva queda confirmada regresa a la página principal y hace «click» en el *link* de *WeflyU.com*. No hay transferencia entre estas páginas *web* de ningún dato personal del viajero, ni de los datos del pago, ni de las fechas, ni del destino, ni nada de nada. El viajero simplemente pincha en el *link* y se abre la página principal de *WeflyU.com*. El viajero selecciona y reserva sus vuelos. Este caso no constituye ni un viaje combinado ni un servicio de viaje vinculado porque no hay ninguna invitación a hacer «click» en el encafe del segundo prestador de servicios y la segunda reserva no es el resultado de una reserva previa hecha por el viajero.

<sup>26</sup> A modo de ejemplo, en el Derecho alemán se considera organizador ocasional a aquél que organiza no más de dos viajes al año. GÓMEZ CALLE, E. (1998). *El contrato de viaje combinado*, Madrid, Civitas, pp. 88-89, nota 41.

combinados (colegios, clubes, organizaciones benéficas, etc), en realidad se limitan normalmente a solicitar el servicio de un profesional del sector (agencia de viajes) conforme a sus intereses, poniendo luego en contacto a sus miembros con el mismo de manera que el vínculo contractual se establece entre el empresario y los consumidores de forma directa, sin que la entidad asuma un papel más relevante en la relación que se establece<sup>27</sup>.

c) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión (son los denominados «viajes de negocios gestionados» o *managed business travel*): debe quedar claro que no se excluyen los viajes de negocios en general, sino sólo los casos en que las grandes empresas u organizaciones elaboran sus fórmulas de viaje sobre la base de un convenio general celebrado para un período específico, por ejemplo, con una agencia de viajes, porque se entiende que el empresario habrá firmado unas condiciones especiales en ese convenio general que se aplicarán a los viajes que realicen los empleados y que por ello el empresario no necesita en estos casos la protección prevista para los consumidores. Sin embargo, los profesionales liberales o autónomos o los representantes de pequeñas empresas que reservan viajes relacionados con su negocio o profesión a través de los mismos canales de reserva que los consumidores, sí quedarán protegidos.

Aunque se ha eliminado del articulado la referencia a los contratos independientes relativos a un servicio de viaje único, los mismos siguen excluidos a pesar de que algún sector abogaba por su inclusión. Por tanto, la contratación de un servicio de viaje como servicio único, o las reservas separadas de servicios de viaje que a menudo se hacen en diferentes momentos aunque formen parte de un mismo viaje o vacación, permanecerán como hasta ahora sin recibir protección adicional<sup>28</sup>. Se trataría de «servicios sueltos» que el usuario compra como productos independientes y no en combinación con otros servicios. Sería el caso del viajero que acude a una agencia y reserva un vuelo, y al día siguiente vuelve a la misma agencia y reserva el alojamiento para el mismo viaje<sup>29</sup>.

No obstante la existencia de estas exclusiones, el legislador europeo, a instancia del Parlamento, ha decidido introducir un nuevo Considerando concediendo libertad a los Estados para aplicar las normas de la Directiva (todas o algunas) a supuestos no incluidos en su ámbito de aplicación. Así, los Estados podrán mantener o establecer normas de Derecho interno que correspondan a todas o algunas de las disposiciones de la presente Directiva, con respecto a los contratos no incluidos en el ámbito de aplicación de esta última. Por ejemplo, pueden mantener o establecer disposiciones análogas a las de la presente Directiva para determinados contratos independientes sobre servicios de viaje únicos (como el alquiler de casas de vacaciones) o para viajes combinados y servicios de viaje vinculados que se ofrezcan o faciliten sin ánimo de lucro para un grupo limitado de viajeros y únicamente de modo ocasional, o para viajes combinados y servicios de viaje vinculados que abarquen un período inferior a 24 horas y que no incluyan el alojamiento. La razón de mitigar en este punto los efectos de la armonización plena pretendida y plasmada por el legislador en el art. 4, y de optar por un enfoque de *armonización específica*, no

---

<sup>27</sup> ÁLVAREZ RUBIO, J., *op.cit.*, p. 184

<sup>28</sup> Los que adquieren este tipo de servicios ya estarían protegidos por una amplia gama de normas nacionales y comunitarias con independencia de que se contraten a través de una agencia local, en línea o por teléfono.

<sup>29</sup> En los formularios de información normalizada sobre servicios de viaje vinculados que se anexan en la propia Directiva se hace referencia a este caso para que el consumidor sea consciente de que no estará protegido si reserva varios servicios de esta forma: «Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302. Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente»

es otra que la de evitar una reducción del nivel de protección al que están sujetos los viajeros de algunos Estados en los que este tipo de combinaciones están protegidas<sup>30</sup>.

### 3.2.2 *Información que debe proporcionarse a los usuarios de estos viajes tanto antes como después de la celebración del contrato*

Un avance importante en este punto es que con la nueva normativa y su enfoque de armonización máxima se equiparan los requisitos informativos que los empresarios deben poner a disposición de los consumidores antes y después de contratar. El hecho de que hasta ahora cada Estado obligase a incluir una serie de informaciones distintas en sus folletos, obligaba a los organizadores a reimprimirlos según el Estado en que pretendiesen distribuirlos, lo que implicaba costes de reimpresión y acababa desmotivando a los comerciantes para expandir sus negocios al extranjero. Ahora se eliminan las normas sobre folletos impresos por no considerarlas necesarias a la luz de las nuevas tecnologías de la comunicación<sup>31</sup>. No obstante, se garantiza que el viajero recibirá toda la información clave antes de firmar el contrato –la cual será vinculante para el organizador sin excepciones *ex art. 6.1-*, ya se venda el viaje a través de un medio de comunicación a distancia, en un mostrador o a través de otros canales de distribución, pero no se concreta el medio o la forma en que se ha de proporcionar. A nuestro modo de ver, bastaría con añadir una referencia al «soporte duradero».

Respecto a los requisitos informativos, se amplía el contenido de la información que el organizador o el minorista han de facilitar al viajero<sup>32</sup>. Cobra especial importancia la obligación de indicar claramente al consumidor, antes de firmar el contrato, si los servicios que va a adquirir constituyen o no un viaje combinado o unos servicios de viaje vinculados, así como los derechos que le asisten en cada caso. También la necesidad de informar de la posibilidad de poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje a cambio del pago de una penalización *adecuada y justificable* o, en su caso, de una *penalización tipo razonable* y fijada en función de la antelación con que se cancele y del ahorro de costes e ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje, penalización que no habrá que abonar si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje o al transporte de pasajeros al destino (en este caso el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados, pero no a una indemnización adicional)<sup>33</sup>. Aunque se trata de un derecho *ex novo* a nivel comunitario, la mayoría de Estados miembros ya lo habían previsto en sus legislaciones. También se prevé ahora expresamente que si no se transmite al viajero antes de contratar la información sobre comisiones, recargos o costes adicionales mencionados en el artículo 5, letra c), no tendrá que soportarlos (art.6.2).

<sup>30</sup> Téngase en cuenta también que esta disposición es prácticamente idéntica a la contenida en el Considerando 13 de la Directiva 2011/83/UE.

<sup>31</sup> Se prevé que con esta medida, que elimina la carga de las empresas de reeditar los folletos ante cambios sobrevenidos en el sector, se ahorrarán aproximadamente 390 millones de euros al año.

<sup>32</sup> Es importante destacar que, si bien los requisitos de información establecidos son exhaustivos, deben entenderse sin perjuicio de aquéllos previstos en otros actos legislativos de la UE aplicables en función de la forma de comercialización del viaje, por ejemplo, la **Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular al comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico)** y en la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva «Servicios»).

<sup>33</sup> Tales circunstancias pueden ser, por ejemplo, una guerra u otros problemas graves de seguridad como el terrorismo, riesgos importantes para la salud humana como el brote de una enfermedad grave en el lugar de destino, o catástrofes naturales como inundaciones o terremotos, o condiciones meteorológicas que hagan imposible desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato de viaje combinado. La Comisión concretaba en su *Propuesta* que tales circunstancias concurrían cuando informes fiables y públicamente disponibles, como las recomendaciones emitidas por las autoridades de los Estados miembros, desaconsejasen viajar al lugar de destino.

Respecto a la información sobre las características del viaje se debe informar, como novedad, de lo siguiente: a) si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un grupo y, en caso afirmativo, cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo; b) si el disfrute de otros servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz, el idioma en que se prestarán dichos servicios: por tanto, a diferencia de lo que se preveía en la Propuesta, no habrá que informar del idioma en que se desarrollarán *todas y cada una* de las actividades que tendrán lugar durante el viaje, extremo que además para el organizador podría resultar muy gravoso averiguar si se compara con el interés que el viajero pueda tener por conocer tales datos. Es decir, carece de importancia por ejemplo saber de antemano qué lengua habla el conductor del autocar, el masajista o el cocinero. En cambio, podría ser esencial saber qué lengua se habla principalmente en las actividades de animación dedicadas a los niños; c) si el viaje o vacación es *en términos generales* apto para personas con movilidad reducida y, *a petición del viajero*, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de las necesidades del viajero: puesto que era excesivo exigir que el organizador garantizase el acceso a las personas con movilidad reducida durante todo el viaje (previsión contenida en la Propuesta), finalmente se ha considerado que sólo debe informar de la posibilidad de realizar el viaje con carácter general, y sólo cuando el viajero lo pida, estará obligado a dar informaciones más concretas en función de las necesidades de éste (por ejemplo, si se trata de una mujer embarazada o de un invidente).

Respecto al contenido del contrato, sin perjuicio de que deba constar la información precontractual mencionada en el art. 5.1, letras a) a h), se incluyen una serie de requisitos de información adicionales que a su vez implican modificaciones legislativas importantes en relación con otros aspectos del régimen jurídico del contrato. Así, el apartado b) del art. 7.2 obliga a informar de que la responsabilidad por la correcta ejecución del viaje recaerá *exclusivamente sobre el organizador* (art.13), quien además será el único obligado a prestar asistencia al viajero que se halle en dificultades (art. 16). También debe indicarse en el contrato que el viajero deberá comunicar al organizador cualquier falta de conformidad que advierta durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato, sin demoras indebidas teniendo en cuenta las circunstancias del caso<sup>34</sup>. A diferencia de lo que preveía la Propuesta, el incumplimiento de esta obligación no conllevará la pérdida del derecho del viajero a la reparación pero podrá tenerse en cuenta al determinar la reducción del precio o la indemnización cuando dicha notificación hubiera evitado o reducido los daños y perjuicios<sup>35</sup>. Tal comunicación con el organizador podrá hacerse directamente o a través del minorista, el cual, y salvo que los Estados establezcan otra cosa, no estará obligado a subsanar los defectos del viaje sino que sólo actuará como intermediario transmitiendo al organizador los mensajes, quejas o reclamaciones del viajero (art. 15).

Por último, la obligación de plasmar en el contrato la información sobre la posibilidad del viajero de ceder el contrato a otra persona (apartado h) y sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones y mecanismos de resolución de litigios alternativos y en línea disponibles (apartado g), también son adiciones novedosas puesto que la Directiva 90/314/CE de lo único que obligaba a informar era de «los plazos en los que el consumidor deberá formular una posible reclamación por la no ejecución o la mala ejecución del contrato», plazo que ahora el art. 14.6 ha establecido que no podrá ser inferior a dos años, dejando libertad a los Estados para su concreción respetando ese límite<sup>36</sup>.

Sobre la información y documentos a procurar al consumidor antes de la salida, el art. 7.5 se limita a señalar que «con *suficiente antelación* al inicio del viaje combinado, el organizador proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, la información relativa a la hora de salida programada y, si ha lugar, la hora límite de facturación y la hora programada de las escalas, las conexiones de transporte y de la llegada». Esta escueta redacción se debe a que parte

<sup>34</sup> Para facilitar esta tarea al viajero deberán constar en el contrato los datos del representante local del organizador o de un punto de contacto con el que poder comunicarse (art. 7.2.d).

<sup>35</sup> Considerando 34.

<sup>36</sup> Al señalar un mínimo de 2 años, no habría necesidad de modificar nuestra normativa.

de la información que el art. 4.1 b) de la Directiva 90/314/CEE obligaba a facilitar en este momento, se ha trasladado a un momento anterior. Únicamente mencionar que sigue sin concretarse un plazo mínimo de antelación para proporcionar al viajero esta información y documentos.

Por último, la carga de probar el cumplimiento de los requisitos de información anteriores recaerá en el empresario según establece el nuevo art. 8.

### 3.2.3 Cambios contractuales anteriores al inicio del viaje

Varias situaciones se prevén aquí:

1. *Cesión del contrato a otro viajero* (art. 9): la única novedad en este punto es que deja de estar condicionada a la existencia de impedimentos en el viajero principal, el cual deberá comunicar su decisión al organizador en soporte duradero con un preaviso razonable que se fija en no menos de 7 días respecto al inicio del viaje. Además, se añade que los gastos que ésta implique deben ser razonables y no podrán superar en ningún caso los costes reales soportados por el organizador (el cual los deberá probar), lo que implicará que éste no pueda cobrar un cargo extra en concepto de gastos de administración propios<sup>37</sup>.

2. *Modificación del precio y de otras cláusulas contractuales* (arts. 10 y 11): por todos es sabido que con carácter general la eficacia obligatoria del contrato impide su modificación unilateral. Sin embargo, en este ámbito se prevén supuestos en los cuales el organizador puede modificar el contenido contractual derivándose consecuencias distintas para el viajero en función de la modificación operada. Si la modificación es *insignificante*, el organizador puede llevarla a cabo sin necesidad de consentimiento del viajero siempre y cuando se haya reservado este derecho en el contrato e informe al viajero de la misma en soporte duradero (art. 11.1). Ahora bien, cuando se trate de *modificar sustancialmente* alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 5.1.1º.a), *no pueda cumplir alguno de los requisitos especiales* a que se refiere el artículo 7.2.a), o proponga *aumentar el precio del viaje combinado en más del 8 %* ex art. 10.2, el viajero gozará de una doble posibilidad que deberá ejercitar en un plazo razonable especificado por el organizador<sup>38</sup>: o aceptar el cambio propuesto con su posible repercusión en el precio, o poner fin al contrato sin pagar penalización. Además, en este último caso puede elegir entre el reembolso de lo pagado (en cuyo caso se obliga al organizador a llevarlo a cabo sin demora y en todo caso en plazo no superior a 14 días a partir de la terminación del contrato<sup>39</sup>) y una indemnización por daños ex art. 14 en caso de haberlos (art. 11.5)<sup>40</sup>; o la realización de otro viaje combinado de calidad *equivalente o superior*, siempre que el organizador pudiera proponérselo, o de calidad *inferior*, teniendo derecho en este caso a una reducción adecuada del precio (art. 11.4). Una situación de este tipo podría darse, por ejemplo, cuando la modificación de las horas de salida o llegada supusiera al viajero una incomodidad considerable o gastos adicionales, o si los cambios propuestos disminuyesen la calidad o el valor de los servicios de viaje, en cuyo caso el viajero que los aceptase tendría derecho a una rebaja del precio. Por lo que se refiere en concreto a la modificación del precio como elemento

<sup>37</sup> Así lo entiende la ASSOCIATION OF BRITISH TRAVEL AGENTS (noviembre 2013), *BIS Consultation on the European Commission's Proposal for a new Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements*, p. 12

<sup>38</sup> El apartado 3.d) del art. 11 remite a los Derechos nacionales para determinar las consecuencias de la falta de respuesta del viajero a los cambios comunicados por el organizador. Por lo que se refiere a nuestro país, si el consumidor no comunica su decisión en los tres días siguientes a la notificación del cambio, se entenderá que opta por la resolución del contrato. Nótese que la *Propuesta de la Comisión* preveía justo lo contrario, esto es, que si el viajero no ponía fin al contrato en el plazo fijado se presumía que aceptaba la modificación.

<sup>39</sup> En España se prevé un plazo máximo para el reembolso de 30 días, por tanto, la nueva norma obligará a nuestro legislador a modificar la normativa interna en este punto para mejorar la protección del consumidor.

<sup>40</sup> Como novedad se establece expresamente que la indemnización debe cubrir también los perjuicios morales, en particular la indemnización por la pérdida de disfrute del viaje por causa de problemas sustanciales en la ejecución de los servicios de viaje.

esencial, la única novedad importante respecto a la Directiva anterior es que se concreta cuándo el aumento del precio se considerará «significativo» a los efectos de permitir la terminación del contrato sin penalización. Así, si excede del 8% del precio total del viaje, el viajero podrá desvincularse. En caso contrario, deberá asumirlo. Además, con independencia de su cuantía, sólo será posible un aumento de precio si el organizador lo notifica al viajero de modo claro y comprensible, lo justifica y le proporciona un cálculo en un soporte duradero, a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado (art. 10.3)<sup>41</sup>.

3. *Cancelación del viaje por el organizador y desistimiento del viajero* (art. 12): respecto al desistimiento del viajero baste lo dicho más arriba al hablar de la información precontractual que debe proporcionarse al viajero. Con respecto a la cancelación del viaje por el organizador no se observan novedades relevantes salvo por lo que se refiere, por un lado, al plazo máximo en que el organizador deberá reembolsar al viajero los pagos realizados, y por otro lado, al plazo máximo para comunicar al viajero la cancelación por no alcanzar el número mínimo de inscripciones. Respecto al primero, se ha concretado la previsión actual según la cual el reembolso deberá hacerse «en el más breve plazo», fijándose un plazo máximo de 14 días para llevarlo a cabo, y respecto al segundo, se ha fijado un triple plazo en función de la duración del viaje: así, en caso de viajes de más de 6 días, se deberá comunicar con un mínimo de 20 días de antelación; para viajes de entre 2 y 6 días, con un mínimo de 7 días de antelación; y para viajes de menos de 2 días, basta que se haga 48 horas antes.

#### *3.2.4 Responsabilidad por servicios deficientes y asistencia al consumidor en problemas*

Una de las mayores novedades que contiene la nueva Directiva es la relativa a la responsabilidad por la correcta ejecución del contrato. A diferencia de la Directiva anterior que dejaba plena libertad a los Estados para fijar esta cuestión, la nueva norma establece que el único responsable de la correcta prestación de los servicios de viaje será el *organizador*, con independencia de que los mismos hayan sido ejecutados por él o por otros prestadores de servicios<sup>42</sup>. Sin embargo, a pesar de la importancia de tal modificación, la misma tendrá escasa trascendencia práctica en muchos Estados en los que, como España, se hubiese optado por responsabilizar tanto a organizadores como a minoristas. Y es que ésta es una de las cuestiones en las que el pretendido enfoque de armonización plena de la Directiva se ha tenido que excepcionar para que no se viera mermada la actual protección con que cuentan los viajeros. Por ello se ha permitido finalmente que los Estados mantengan en sus legislaciones, e incluso establezcan, disposiciones que estipulen que también el minorista será responsable de la ejecución del viaje. Además, también se responsabiliza al minorista en los casos en que el organizador esté establecido fuera del EEE, salvo que el primero pruebe que el segundo está cumpliendo dichas obligaciones (art.20).

Un supuesto específico de responsabilidad es el relativo a los errores en las reservas. La Directiva garantiza que un empresario responderá de estos errores pero no concreta qué empresario debe asumírselos, a diferencia de la Propuesta de la Comisión que señalaba al minorista. No obstante, parece claro que de los defectos técnicos en el sistema de reservas o de los errores

<sup>41</sup> La justificación del aumento se traduciría en la verificación de que concurre alguno de los supuestos previstos en el art. 10.1. letras a, b y c, únicos casos en que éste es posible.

<sup>42</sup> El Considerando 22 explica que solo en aquellos casos en que otro empresario actúe como organizador de un viaje combinado, un empresario, normalmente un agente de viajes que atiende a sus clientes de manera presencial o en línea, debe poder intervenir como mero minorista o intermediario, sin asumir responsabilidad como organizador. La intervención de un empresario como organizador de un determinado viaje combinado debe depender de su participación en la elaboración de ese viaje, y no de la forma en que dicho empresario describa su actividad comercial. A la hora de considerar si un empresario es un organizador o un minorista, ha de resultar indiferente si interviene a efectos de suministro o si se presenta como un agente que actúa en nombre del viajero. También es importante lo establecido en el Considerando 46 según el cual los organizadores o empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados no pueden rehuir sus obligaciones alegando que actúan como simples prestadores de servicios de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad.

cometidos durante el proceso de reserva deberá responder aquél que se haya hecho cargo del mismo salvo que el error sea imputable al viajero o a circunstancias inevitables y extraordinarias<sup>43</sup>.

En cuanto a los medios de reparación al alcance del viajero en caso de falta de conformidad (arts. 13 y 14) se añade como novedad que, cuando circunstancias extraordinarias e inevitables hagan imposible garantizar el regreso del viajero al lugar de partida según lo pactado, el organizador ha de asumir el coste del alojamiento necesario de los viajeros durante un máximo de tres noches por viajero y a ser posible en un alojamiento de categoría equivalente a la contratada, a menos que la legislación vigente o futura de la Unión sobre derechos de los pasajeros establezca un período más largo (art. 13.7). A *sensu contrario*, si dicha imposibilidad no se debiera a circunstancias de este tipo, no se aplicaría esta limitación de costes a favor del organizador.

La nueva norma también establece alguna novedad respecto a la obligación de prestar asistencia al viajero que se halle en dificultades (art. 16). Primero, concreta que será el organizador el que deba proporcionar asistencia adecuada y sin demora, en especial en los casos en que no se puede garantizar el retorno del viajero según lo pactado. Segundo, especifica que dicha asistencia deberá consistir en particular en proporcionar información sobre servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular, así como en ayuda práctica, por ejemplo para establecer comunicaciones a distancia y encontrar fórmulas de viaje alternativas. Tercero, dispone que el organizador podrá cobrar un recargo razonable por dicha asistencia si la situación se originó por negligencia o dolo del viajero, lo que lleva a considerar, por un lado, que a diferencia de lo fijado en la Directiva 90/314/CEE, el organizador también está obligado a prestar asistencia en estos casos, y por otro, que sólo podrá cobrar dicho recargo (que no podrá superar los costes reales del organizador) cuando la situación le es imputable al viajero pero no cuando es imputable a un tercero o a un suceso imprevisible e inevitable<sup>44</sup>. Por tanto, parece que se disipan las dudas acerca de quién deberá abonar los costes que implique esta asistencia en caso de haberlos: si la situación es imputable al viajero, será éste el que deberá asumirlos; en caso contrario, será el organizador.

### 3.2.5 Garantías frente a la insolvencia

La Comisión tenía dos posibles vías para fortalecer los derechos de los viajeros en caso de insolvencia de los empresarios: o bien introducir un sistema de garantías uniforme en toda la Unión, o bien fortalecer la cooperación entre Estados miembros para superar las carencias de los regímenes de protección existentes. La nueva Directiva opta por esta segunda vía e impone dos obligaciones a los Estados: por un lado, garantizar que los organizadores establecidos en su territorio constituyan una garantía *efectiva* que permita reembolsar sin demoras indebidas todos los pagos realizados por los viajeros o en su nombre cuando, por causa de la insolvencia del organizador, los servicios correspondientes no se hayan ejecutado, dejen de ejecutarse, vayan a ejecutarse sólo en parte, o los prestadores de servicios exijan su pago al viajero, así como la repatriación si el transporte está incluido -sin perjuicio de que pueda ofrecerse la continuación del viaje- (art.17)<sup>45</sup>; y por otro lado, a reconocer los regímenes de protección contra la insolvencia de los Estados miembros donde esté establecido el organizador que opera en su territorio (art.18).

Con esta última medida se pretende evitar que las obligaciones de protección frente a la insolvencia exigidas en cada Estado miembro supongan un obstáculo la libre circulación de servicios y a la libertad de establecimiento<sup>46</sup>. Para conseguir este objetivo se hace necesaria la

<sup>43</sup> Tener en cuenta que la propia Directiva 2015/2302 en su art. 3.12º, define estas circunstancias como situaciones fuera del control de la parte que la alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

<sup>44</sup> Esta previsión obligará a modificar nuestra normativa interna en este punto.

<sup>45</sup> Aun conservando su discrecionalidad en cuanto a la forma en que se concede esta protección (ej. fianzas, avales, fondos de garantía colectivos, etc), los Estados miembros deberán garantizar que sus sistemas son eficaces en el sentido del Considerando 40.

<sup>46</sup> Con un ejemplo se detecta rápidamente el problema mentado: *SunFun Travels, un operador turístico con sede en Luxemburgo, utiliza aeropuertos en Bélgica, Francia, los Países Bajos y Alemania para sus vuelos y desearía ofrecer sus viajes combinados a consumidores que viven en esos países. Sin embargo,*



creación de *puntos de contacto centrales*<sup>47</sup> que deberán ponerse en funcionamiento lo más rápidamente posible con el fin de facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores, y/o de los minoristas, que operan en distintos Estados<sup>48</sup>.

#### 4. BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ RUBIO, J. (2011) «Ante la posible reforma del régimen jurídico del viaje combinado en la Unión Europea», en Julio Álvarez Rubio (coord.)/Jorge Luis Tomillo Urbina (dir.), *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico: (actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores)*, Madrid, Civitas, pp. 163-198.
- ASSOCIATION OF BRITISH TRAVEL AGENTS (2013), *BIS Consultation on the European Commission's Proposal for a new Directive on Package Travel and Assisted Travel Arrangements*, obtenida de [http://67d8396e010decf37f33-5facf23e658215b1771a91c2df41e9fe.r14.cf3.rackcdn.com/publications/BIS\\_PTD\\_Consultation\\_-\\_ABTA\\_Response\\_-\\_Final.pdf](http://67d8396e010decf37f33-5facf23e658215b1771a91c2df41e9fe.r14.cf3.rackcdn.com/publications/BIS_PTD_Consultation_-_ABTA_Response_-_Final.pdf)
- COMISIÓN EUROPEA (9 julio 2013), *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones titulada «Adaptar la normativa europea sobre viajes combinados a la era digital»*, obtenida de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0513:FIN:ES:PDF>
- GÓMEZ CALLE, E. (1998). *El contrato de viaje combinado*, Madrid, Civitas.
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, M.B. (2015). «Redefiniciones y armonización en materia de viajes combinados», *RDM*, 297, pp. 171-198.
- LONDON ECONOMICS (2009), *Study on Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages*, Final report to the European Commission - Health and Consumers DC, obtenida de [http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study\\_consumer\\_detriment\\_dyna\\_packages\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study_consumer_detriment_dyna_packages_en.pdf)

---

*tiene problemas para que su régimen de protección contra la insolvencia, contratado en Luxemburgo, sea aceptado por esos otros Estados miembros. SunFun Travels, por tanto, no ha conseguido por el momento ampliar sus actividades fuera de Luxemburgo. Con la presente propuesta, podría hacerlo gracias a un mecanismo de cooperación reforzada entre los Estados miembros.*

<sup>47</sup> Vid., art. 18.3° y 4°.

<sup>48</sup> Como acertadamente dispone el Considerando 41 «Dadas las diferencias entre los Derechos nacionales y entre las prácticas en cuanto a las partes en los contratos de viaje combinado y a la recepción de los pagos realizados por los viajeros o en su nombre, los Estados miembros deben poder exigir a los minoristas que también estén protegidos frente a la insolvencia».